

COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS: O CASO DOS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Elaine Cristina Tomás Pimenta

Universidade Federal do Espírito Santo - UFES

elapimenta@yahoo.com.br

Introdução: As bibliotecas universitárias vêm acompanhando ao longo dos anos as mudanças ocorridas na sociedade com o advento da globalização e das novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), onde se faz necessário a melhoria de seus serviços e produtos. Para isso é necessário que os profissionais que atuam nessas bibliotecas possuam competências informacionais e que tenham capacidade em aprender e renovar seus conhecimentos, bem como desenvolver habilidades inerentes a profissão, para que possam desempenhar da melhor forma o seu papel que é atender as necessidades de informação de seus usuários, visando o sucesso organizacional. Os profissionais da informação de uma biblioteca universitária estão capacitados para informar sobre os serviços disponíveis aos seus usuários nas diversas seções da biblioteca? O objetivo desta pesquisa é identificar se os profissionais que atuam em uma Biblioteca Universitária conhecem as atividades desenvolvidas nas diversas seções desta unidade, e verificar se estes profissionais necessitam de treinamento para uma melhor atuação profissional. Estudiosos da Biblioteconomia reconhecem a especificidade da função da biblioteca e apontam a relação com o usuário como sua maior missão onde é preciso que o profissional da informação tenha uma atuação que possibilite oferecer serviços de qualidade aos seus usuários. A gestão da informação e do conhecimento no campo da Ciência da Informação se solidifica a partir das noções de aprendizagem organizacional e compartilhamento de conhecimento onde é necessário o desenvolvimento coordenado de um conjunto de práticas e ações de informação e conhecimento ambientadas num movimento dinâmico do processo de conhecer, onde se faz necessário que o profissional da informação possibilite o fluxo e o uso da informação (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011). Em uma organização a gestão da informação obriga os indivíduos a terem o domínio dos diferentes tipos de informações que são manipuladas na organização, onde também é preciso conhecer a dinâmica de seus fluxos, o ciclo de vida de cada informação e o conhecimento das pessoas acerca da manipulação da informação e sua cultura informacional (PONJUÁN DANTE, 2007). E para isso se faz necessário o envolvimento, os estudos e as práticas gerenciais que permitam a construção, a disseminação e o uso da informação. Esse processo engloba a gestão de recursos informacionais, a gestão de tecnologias da informação e a gestão das pessoas envolvidas nesses sub-processo, possibilitando, assim, o fluxo informacional e o uso da informação (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011). É importante que a organização apoie e estimule as atividades criadoras de conhecimento dos indivíduos ou que proporcione os contextos apropriados para elas. O processo de criação organizacional deve ser entendido como um processo que amplifica o conhecimento criado pelos indivíduos e através do diálogo, discussão, compartilhamento de experiências do grupo se cristaliza (TAKEUCHI; NONAKA, 2008). **Método da pesquisa:** A organização em questão é uma Biblioteca Universitária, atende 99 cursos de graduação, 52 cursos de mestrado e 22 de doutorado. Atende cerca 2.000 usuários/dia, e tem em seu quadro 56 funcionários, e

possui 10 seções de trabalho: Seção de Circulação; Seção de Referência; Seção de Coleções Especiais; Seção de Periódicos; Seção de Processamento Técnico; Seção de Controle Bibliográfico; Seção de Preservação e Conservação; Seção de Aquisição; Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação (DTIC); e Secretaria Administrativa. A fim de alcançar os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa qualitativa e para melhor redirecionar os aspectos metodológicos quanto à obtenção dos resultados, dividiu-se a pesquisa em duas etapas, na literatura e foi feito um estudo de caso. A coleta de dados utilizou-se de instrumento básico em pesquisa social, o questionário, que foi estruturado com perguntas fechadas, perguntas dicotômicas e perguntas de múltipla escolha. O questionário foi aplicado a 40 funcionários da Biblioteca Universitária, sendo 14 Bibliotecários, 7 Auxiliares Administrativos, 14 Assistentes Administrativos e 6 outros cargos: Recepcionista, Contínuo e Secretária Executiva. **Resultados:** Dos entrevistados 28% trabalha a menos de 4 anos na Biblioteca, 10% trabalha entre 4 e 9 anos, 28% trabalha de 20 a 24 anos e 34% trabalha a mais de 25 anos. Podemos notar que existe um número maior de funcionários (62%) que trabalham a mais de 20 anos na Biblioteca e um número grande de funcionários que trabalham a menos de 4 anos (28%). Foi perguntado os entrevistados a quanto tempo trabalham naquela seção, e 50% dos entrevistados estão a menos de 4 anos, e apenas 16% estão a mais de 20 anos trabalhando na mesma seção. Nota-se que nos últimos quatro anos foi feito um rodízio com alguns funcionários que estão a mais tempo na organização, e isso faz com que esses funcionários, aprendem a aprender, tenham novas atitudes, desenvolvam habilidades, gerem novos conhecimentos, e assim desenvolvem competências informacionais (BELLUZZO, 2005; ARAUJO; ROCHA, 2006). As seções que os funcionários mais conhecem as atividades que são desenvolvidas, são: Seção de Circulação (90%) e Referência (87%), seguida da Seção de Periódicos (65%), Seção de Coleções Especiais (63%) e Seção de Processamento Técnico (60). A DTIC (45%) e a Secretaria Administrativa (35%) são as que possuem as atividades menos conhecidas pelos funcionários. Mesmo tendo um número grande de funcionário que trabalham a muito tempo na organização apenas 11 dos entrevistados conhecem todas as seções. Podemos verificar que nesta Biblioteca se faz necessário que os funcionários tenham o conhecimento das atividades desenvolvidas na maioria das seções, tendo em vista que apenas as Seções de Empréstimo e Referência possuem um número grande de funcionários que conhecem suas atividades. Foi perguntado aos entrevistados que não conhecem todas as atividades desenvolvidas nas seções se eles tinham interesse em conhecer, 79% tem interesse e 21% não tem interesse, e é importante que 79% dos funcionários que não conhecem as atividades de todas as seções tenham interesse em conhecer. Em relação ao treinamento que recebeu para desenvolver as atividades no setor em que atua 25% dos entrevistados acham que foi muito adequado, 55% que foi adequado, 10% pouco adequado e 10% inadequado. Foi perguntado se as seções possuem manual das tarefas que são desenvolvidas nela e 65% dos entrevistados disseram que não, 23% disse que sim, mas não para todas as tarefas e 13% disseram que sim. Para fazer a Gestão do Conhecimento é necessário está envolta em processos, indivíduos, sistemas, manuais e procedimentos que se utilizam da Competência Informacional para agregar valor à organização do conhecimento, e esses “atores” são resultados do processo de institucionalização da Aprendizagem Organizacional (BEM; COELHO, 2014). **Considerações Finais:** Mesmo a organização promovendo treinamento adequado para executar o trabalho na seção onde o funcionário atua, é importante que se tenha manuais das tarefas que são desenvolvidas na seção, isso irá auxiliar a gerenciar o

conhecimento organizacional e proporcionar o compartilhamento de informações organizacionais. Podemos notar que os profissionais da informação desta biblioteca poderão ter dificuldades em informar sobre os serviços prestados nesta organização uma vez que não conhecem as atividades desenvolvidas em todas as seções. Conhecer a dinâmica de fluxos da informação na organização para estes profissionais é fundamental para que se tenha uma boa gestão da informação, tendo em vista que a maioria dos funcionários tem interesse em conhecer as atividades executadas nas demais seções, a organização deve promover reuniões e treinamentos onde todos funcionários devem passar por todas as seções conhecendo as atividades desenvolvidas nelas, e assim promovendo a aprendizagem organizacional, uma vez que o conhecimento deve ser gerenciado para que as organizações tenham um bom desempenho e garantindo uma prestação de serviços de qualidade e eficiência no atendimento aos usuários.

Palavras-chave: Competência informacional. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Conhecimento organizacional. Aprendizagem organizacional.

Referências:

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O conhecimento, as redes e a competência em informação (COINFO) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/21276>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

BEM, Roberta Moraes; COELHO, Christianne Coelho de Souza Reinich. A relação entre competência informacional e aprendizagem organizacional: um olhar partir do framework do 4 I(s). **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p.112-127, set. 2014/fev. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/64337>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

PONJUÁN DANTE, Gloria. **Gestión de información:** dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Gijón: Trea, 2007.

SOUZA, Edivanio Duarte de; DIAS, Eduardo José Wense; NASSIF, Mônica Erichsen. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação: perspectivas Teóricas e Práticas Organizacionais. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039>>. Acesso em: 30 mar. 2015

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.